



Le **CRM**
des acteurs publics

10 Mentions de
conformité

Guide des mentions à faire figurer sur les portails publics !

Qui sommes nous ?



Le spécialiste français des services en ligne et du CRM
pour les acteurs publics

Collectivités locales et territoriales, administrations, organismes publics

10 ans d'expertise



Spécialiste portails
et CRM



Editeur de la gamme de
logiciels Open CRM



Implantation à
AIX-EN-PROVENCE



Une remarque, une question ?

[Nous contacter](#)

Nos solutions



Gestion de la Relation Usagers pour
les acteurs publics comprenant portail
usagers et CRM d'instruction

Dématérialisation de la gestion des
aides et des subventions pour les
acteurs publics



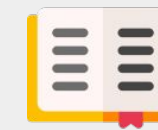
Portail familles et dématérialisation de
la gestion des activités petite enfance,
enfance, seniors

Dématérialisation de la gestion
des établissements scolaires :
CRM et infocentre



10 mentions de conformité - portails de services publics

[Guide](#)



Les sites internet de services au publics sont soumis à des **réglementations européennes ou françaises** de plus en plus contraignantes

NIS2

RGS

L102

RGAA

RGPD

eIDAS

#MonServiceSécurisé

“ **Par exemple, en 2024, en matière d'accessibilité numérique :** les sites publics non accessibles (RGAA) et non conformes se verront appliquer une amende forfaitaire de 50 000 euros



NOTA : Il s'agit ici d'une illustration marquante relative à l'accessibilité ; ce guide regroupe en fait les mentions de tous les domaines des services en ligne concernés par des normes

[Le communiqué de presse du gouvernement de novembre 2023](#) relatif à l'accessibilité numérique indiquant :

1) Le non-respect de l'accessibilité des sites, déjà rendue obligatoire depuis la loi de 2005, sera passible de sanctions dont le montant maximal est fixé à 50 000 €.

2) L'Autorité de régulation de la communication audiovisuelle et numérique (ARCOM) sera compétente pour identifier et constater les manquements, en s'appuyant notamment sur des méthodes de collecte automatisée, émettre des injonctions préalables aux sanctions.

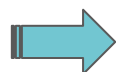
3) Si un manquement sanctionné persiste plus de six mois après l'imposition de la sanction initiale, une nouvelle sanction pourra être imposée (au lieu d'un an auparavant).



“ Rendre un site public **conforme**,
c'est **avant tout** :

Apposer sur le site ou le portail les mentions
ad hoc pour chaque obligation légale

Dans quels domaines ?



Confiance numérique



Données personnelles



Accessibilité



Sécurité

Il ne s'agit pas ici de décrire les actions à mener pour la mise en conformité technique : il s'agit simplement de faire **une synthèse des mentions obligatoires** (et pages) à intégrer sur vos portails de services en ligne.

Pour ce qui concerne la mise en conformité technique, Lanteas peut vous aider : vous pouvez nous contacter, nous pourrions vous accompagner dans la mise en oeuvre effective de ces différentes normes et réglementations et dans la mise en oeuvre de votre plateforme portail de services.

[Nous contacter](#)



Mentions à intégrer :

01 L'identité de l'acteur public

- Dénomination sociale
- Adresse du siège
- Coordonnées de contact
- Directeur de la publication

02 Des mentions techniques

- Hébergeur du site portail
- Propriété intellectuelle (images, droits photos...)

Où les intégrer ?

Pied de page

Coordonnées de l'acteur public

Page dédiée

Une page "mentions légales"

Page dédiée

Une page "mentions légales"

A noter :

Il est possible de regrouper les mentions RGPD dans la page "mentions légales", notre conseil est toutefois de faire une page "Données personnelles" dédiée

Cadre réglementaire :

[Loi pour la confiance dans l'économie numérique](#)

Ressources :

Exemple : portail de l'Indre pied de page

Hôtel du Département

Place de la Victoire et des Alliés –
CS20639
36020 Châteauroux cedex
Tel : 02 54 27 34 36



[modèle de mentions légales](#)



Mentions à intégrer :

Où les intégrer ?

03 Une page CGU

- Accessible sur toutes les pages (par exemple sur le footer)
- Présente le contenu général du portail
- Présente la notion de téléservices

Page CGU dédiée
Une page “Conditions générales d’utilisation”

04 Une page FAQ

- Accessible sur toutes les pages (par exemple dans le menu)
- Présente le fonctionnement du compte usager du portail
- Présente le fonctionnement des téléservices

Une FAQ dédiée
Utilisation de la plateforme

A noter :

Il est possible de les regrouper mais notre conseil est de mettre en oeuvre les 2 pages CGU (plus générale) et FAQ (infos pratique sur les fonctions du portail)

Cadre réglementaire :

[Loi pour la confiance dans l'économie numérique](#)

Ressources :



[modèle de CGU](#)



[exemple de FAQ](#)

(Département de Guadeloupe)



Mentions à intégrer :

Où les intégrer ?

05 Informations RGPD

- Accessible sur toutes les pages (par exemple sur le footer)
- Infos sur l'utilisation des cookies
- Infos générales sur le recueil des données personnelles

Page RGPD dédiée ou dans les mentions légales
voir modèle ci-contre

06 Mention sur les formulaires

- Avant la validation du formulaire
- Mentions relative à l'utilisation des données et au droit de l'utilisateur
- Lien vers la page RGPD

Sur chaque formulaire
Avant validation du formulaire

Avec ou sans validation explicite ?

Tous les DPO que nous avons rencontrés ne tiennent pas le même discours sur ce point du consentement (case à cocher ou tacite avec l'envoi du formulaire). Notre conseil est une mention tacite (voir ci-contre)

Cadre réglementaire :

[Le règlement européen sur la protection des données \(site CNIL\)](#)

Ressources :



[Modèle de page dédiée au RGPD](#)

Exemple de mention dans un formulaire :

“Des données personnelles sont collectées dans le présent formulaire par [désignation de l'acteur public].
En validant l'envoi de ce formulaire vous consentez à l'utilisation de ces données aux seules fins de l'instruction de votre demande.
Pour en savoir plus sur la gestion de vos données et pour exercer vos droits, consultez notre page [nom et lien de la page RGPD] “



Mentions à intégrer :

07 Déclaration de conformité :

- Une page descriptive sur le portail
- Des pages complémentaires en lien (plan d'action)

08 Mention "Etat de conformité"

- En pied de page de chaque page
- Mentions relative à l'état de conformité de la page
- Lien vers la page RGPD

Où les intégrer ?

Page de déclaration d'accessibilité

En pied de page

Sur chaque page

Mention propre à chaque page

Cela suffit-il ?

Ces mentions sont suffisantes pour éviter la sanction financière à condition qu'elles soient accompagnées d'un plan de mise en conformité prévu et annoncé dans la page de déclaration de conformité.

Cadre réglementaire :

consulter le site dédié :

<https://accessibilite.numerique.gouv.fr/>

Téléchargez le RGAA

Ressources :



[Modèle de déclaration d'accessibilité](#)

Mentions en bas de chaque page :

Selon le cas indiquer :

- Accessibilité : non conforme
- Accessibilité : partiellement conforme
 - Accessibilité : conforme

+

Lien vers la page de déclaration d'accessibilité



Mentions à intégrer :

09 Mention “Homologation RGS” **obligatoire pour les téléservices**

- Indiquer que le service proposé est homologué RGS par l’ANSSI avec la date
- Faire un lien sur le certificat

Où les intégrer ?

Mention en bas de page



Qu'est-ce qu'une homologation de sécurité ?

En informatique, comme dans d'autres domaines, le risque zéro n'existe pas. La démarche d'homologation de sécurité est destinée à faire connaître et comprendre aux responsables les risques liés à l'exploitation d'un système d'information ou service numérique.

Il s'agit d'un processus d'information et de responsabilisation qui aboutit à une décision délivrée par l'autorité d'homologation et soutenue par le responsable de l'organisation. Elle constitue un acte formel par lequel il atteste de sa connaissance du système d'information et des mesures de sécurité mises en œuvre et accepte les risques qui demeurent : les risques résiduels.

La démarche d'homologation doit être adaptée aux enjeux de sécurité du système, au contexte d'emploi, à la nature des données contenues ainsi qu'aux utilisateurs.

Cadre réglementaire :

Sur [cyber.gouv](https://cyber.gouv.fr) : le référentiel général de sécurité
<https://cyber.gouv.fr/le-referentiel-general-de-securite-rgs>

L'homologation de sécurité :
<https://cyber.gouv.fr/lhomologation-de-securite>

A noter :

Cette mention ne peut être apposée sur le portail sans qu'une démarche d'homologation ait été entreprise.

Si la démarche est en cours, l'indiquer clairement sur la mention ‘En cours d'homologation RGS’.

Si la démarche n'a pas été initialisée, ne pas intégrer cette mention.



Mentions à intégrer :

Où les intégrer ?

10 Mention “**MonServiceSécurisé**” Facultatif

- Label de confiance numérique du portail de services
- Lien vers la page RGS

LOGO en pied de page



Un label actuellement non obligatoire mais vivement conseillé par les consultants de Lanteas

En matière de services en ligne, la confiance des usagers est un élément majeur d'adoption du support dématérialisé. La multiplicité des tentatives de hameçonnage rend les usagers suspicieux, à juste titre, et il convient de les rassurer sur la qualité de la sécurité mise en oeuvre, de manière “officielle”.

Ce label “Mon Service Sécurisé” nous paraît répondre à ces préoccupations d'une manière simple et très pertinente. Aussi nous recommandons vivement à nos clients d'engager ce processus auprès de l'ANSSI et les accompagnons dans cette démarche.

Cadre réglementaire :

Le site dédié

<https://www.monservicesecurise.ssi.gouv.fr/>

La solution de cybersécurité de l'ANSSI pour aider les entités publiques à sécuriser et à homologuer rapidement leurs sites web, applications mobiles et API.

Gratuit et collaboratif, MonServiceSécurisé permet de référencer un service numérique en projet, en cours de développement ou déjà en ligne puis de le décrire en :

- Accédant à une liste personnalisée de mesures de sécurité élaborée par l'ANSSI et obtenir une évaluation indicative du niveau de sécurité du service concerné (l'indice cyber), sur la base des mesures de sécurité déclarées par l'équipe comme ayant été mises en oeuvre.
- Générant en quelques étapes une décision d'homologation de sécurité incluant un ou plusieurs avis des membres de l'équipe sur le projet de décision d'homologation et de soumettre cette décision à la signature de l'autorité d'homologation.

Source : <https://beta.gouv.fr/startups/homologation.html>